

Médiation/s : un avatar du régime de la communication ?

Article inédit. Mis en ligne le 21 décembre 2010.

Vincent Rouzé

Maître de conférences en information et communication au département Culture et Communication de l'université Paris8 à St Denis, il est également chercheur au CEMTI et à la MSH Paris Nord. Ses travaux de recherche portent sur les pratiques musicales, artistiques et culturelles au regard des nouvelles technologies et des processus de mondialisation. Il est l'auteur d'une thèse portant sur les musiques diffusées dans les lieux publics, et d'un ouvrage consacré à la mythologie de l'iPod (iPod. A l'écoute du temps présent, Ed. Cavalier Bleu, 2010).

Plan

Introduction

Dire la médiation

L'importance des médiateurs

Des dispositifs pour une mise en réseau

La médiation soluble dans la communication ?

La médiation et ses paradoxes

La médiation : un concept pour penser le social ?

Pérennisation ou changement social ?

Références bibliographiques

Résumé

Dans cet article, nous considérons la médiation comme symptôme de notre société contemporaine. Les gouvernements, les médias, les responsables d'entreprises autant que les professionnels de la culture ou de l'éducation et de la recherche s'y réfèrent autant qu'ils y ont recours dans leurs activités quotidiennes. Son usage généralisé témoigne, en ce début du XXI^e siècle de la construction réelle et/ou symbolique d'une société en réseau, d'une société « commutative ».

Après avoir analysé les discours qui l'institutionnalisent et la légitiment, nous proposons de nous demander si le recours à la médiation n'est qu'un outil au service des stratégies de communication ou si elle s'en démarque. Le plus souvent portée sur l'objet, la relation, le dispositif, la référence à la médiation, toujours plurielle, efface progressivement les dimensions politiques et idéologiques qu'elle sous-tend. Dès lors, nous nous demanderons si la médiation n'est pas un instrument de pouvoir masquant ses ambitions politiques, économiques et culturelles derrière la façade de la relation et du lien possiblement retrouvé. Et par conséquent, nous questionnerons sa contribution à la pérennisation de l'organisation sociale en place ou au contraire à des modalités alternatives, à d'autres formes de participations citoyennes.

Abstract

This paper deals with mediation considered as a symptom of our contemporary society. Governments, media, business leaders as well as academics, professionals of culture and education refer to it as well as using it in their daily activities. At the beginning of the twenty-first century, its widespread uses testify of the actual and/or symbolic construction of a social network, a "commutative" society.

After analyzing the speeches that institutionalize and legitimize it, we will ask whether it is merely a tool for communication strategies or if it can diverge from these last. Most often

concerned with objects, relationships and devices, references to a necessarily plural mediation gradually erase the political and ideological dimensions that underlie them. Hence, behind the facade of new bonds and sociabilities, we ask here if mediation is perhaps an instrument of power used to hide its political, economical and cultural goals. Accordingly, might it lead to the perpetuation of the current social organization or otherwise to alternative set-ups, other forms of citizen participation?

INTRODUCTION

La médiation est aujourd'hui un nom commun. C'est un terme *à la mode* nous dit Paul Rasse (Rasse, 2000), difficile à définir parce qu'il renvoie à des réalités très différentes. Parler de médiation désigne tour à tour des formes de règlements alternatifs de conflits politiques, économiques ou familiaux, de valorisation de contenus qu'ils soient culturels, politiques ou informationnels, de dispositifs éducatifs, de pacification des quartiers difficiles... Les gouvernements, les médias, les responsables d'entreprises autant que les professionnels de la culture ou de l'éducation et de la recherche s'y réfèrent autant qu'ils y ont recours dans leurs activités quotidiennes. Ainsi, à mesure que la médiation se généralise, des interrogations sur l'emploi du terme, autant que sur les pratiques auxquelles il s'applique, se multiplient : est-ce que la médiation, la conciliation, la négociation sont synonymes, car questionnant les relations entre instances juridiques et citoyennes ? N'est-ce pas un effet langagier au seul service de la communication devenue centrale ? Son indéfinition et la valorisation des liens sociaux ne masqueraient-elles pas une volonté de consensus et contrôle social et, au-delà, ne seraient-elles pas l'instrument des seules velléités économiques, politiques et marketing ? Ou au contraire, la médiation n'est-elle pas « symptomatique » d'une évolution de la participation citoyenne ? N'est-elle pas une nouvelle donne en matière d'enseignement, de culture et de rapports sociaux ? Sur le plan théorique, ce concept n'est-il pas susceptible d'apporter aux sciences sociales une voie possible d'analyse de la complexité du social ?

Prenant appui sur ces constats, la modeste ambition de ce texte est d'interroger la médiation au regard de sa généralisation et d'émettre l'hypothèse que son omniprésence et son caractère nécessaire sont symptomatiques du régime de la communication. Après avoir questionné l'emploi du terme au singulier pour qualifier des pratiques décidément plurielles, nous tenterons de montrer que la médiation est devenue le paradigme d'une mise en réseau, tout en instituant le paradoxe du lien social individualisé. L'institutionnalisation progressive de la médiation, s'il elle travaille de sa légitimation autant que de sa naturalisation, ne conduit-elle pas à faire de la médiation une simple forme de communication ? Premier constat qui nous amènera à questionner les discours et les dispositifs. Qu'il s'agisse d'analyses explicatives ou de pratiques quotidiennes, l'accent est le plus souvent porté sur l'objet, la relation, le dispositif effaçant ainsi progressivement les enjeux politiques et économiques qui président à son existence même.

DIRE LA MEDIATION

Issue du latin « *mediare* », la médiation est avant tout un « au milieu », cet intermédiaire entre deux formes, entre deux entités physiques ou symboliques. Paradoxalement au XIII^e siècle, comme le précise le dictionnaire historique de la langue française, le terme renvoie à l'idée de division, avant d'acquérir au XVI^e siècle le sens qui prédomine aujourd'hui : celui « d'entremise destinée à concilier des personnes et des parties ». Dès lors, toute personne, objet ou technique assurant ce rôle intermédiaire pourra être qualifié de

médiateur et travailler à l'existence d'une médiation, quelle qu'elle soit. Au quotidien, le terme médiation est souvent accompagné d'un substantif et marque le premier pas vers l'explicitation de son champ d'activité. On parle tour à tour de médiation culturelle, de médiation scientifique, de médiation sociale, de médiation institutionnelle, de médiation professionnelle, de médiation familiale, de médiation du crédit et même de médiation animale. Pour autant, malgré ces étiquettes, la compréhension de la médiation demeure incertaine et varie en fonction de ceux qui s'y réfèrent. Tant et si bien qu'on ne sait plus, ce qu'elle recouvre, ce qu'elle engage, ni ce qu'elle signifie.

En d'autres termes et en référence à Barthes, la médiation se naturalise et se mythifie à mesure qu'elle se généralise (Barthes, 1957, p.230). Observons donc quelques « mises en récit » quotidiennes. Ceci afin de comprendre comment les acteurs autant que par les institutions la définissent, mais aussi de mettre en lumière sa « médiatisation », pour reprendre la formulation de Paul Beaud (Beaud, 1984).

Tout d'abord, La Chambre Professionnelle de la Médiation et de la négociation créée en 2008, en référence au Code d'Ethique et de déontologie des Médiateurs qu'elle a élaboré, la décrit comme « *un processus d'aide à la décision, visant la responsabilisation et l'autonomie des personnes, qu'il s'agisse ou non d'une situation de nature conflictuelle* » [cf. <http://tinyurl.com/36a5dnc>].

Pour les professionnels et experts se revendiquant de « la médiation sociale », la définition repose sur des critères similaires, à cela près que le contact et la création de liens deviennent les deux éléments fondamentaux. Quarante-deux experts provenant de douze États membres de l'Union Européenne s'accordent dans le *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale* publié en 2007¹ à définir la médiation sociale comme un « *processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* » (CIV, 2007, p. 14).

Double définition qui rejoint ensuite celle formulée par de nombreux chercheurs en sciences sociales en particulier De Briant et Palau : « la médiation se définit comme l'action de mettre en relation, par un tiers appelé médiateur, deux personnes physiques ou morales appelées médiées, sur la base de règles et de moyens librement acceptés par elles, en vue soit de la prévention d'un différend ou de sa résolution, soit de l'établissement ou du rétablissement d'une relation sociale » (De Briant et Palau, 1999, p. 11).

Dans le cadre de la médiation culturelle enfin, la définition institutionnelle lui ajoute les dimensions éducatives et récréatives. « *Située à l'intersection du culturel, de l'éducation, de la formation continue et du loisir, la médiation culturelle s'inscrit dans le champ ce que l'on appelle l'éducation informelle. A la différence de l'éducation, au sens usuel du terme, l'éducation informelle n'est ni obligatoire, ni contrainte par un programme exhaustif à dispenser, ni par une validation des acquis à organiser. Ces visées sont tout à la fois éducatives (sensibilisation, initiation, approfondissement...), récréatives (loisir) et citoyennes (être acteur de la vie de la cité).* »

[cf. <http://www.culture.gouv.fr/culture/politique-culturelle/ville/mediation-culturelle/index.html>]

Ces quelques définitions emblématiques de toutes celles qui abondent aujourd'hui dans la littérature et sur les sites dédiés à la médiation, la caractérisent alternativement comme un

.....

¹ Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale, Cahiers pratiques Hors séries, éditions du C.I.V, 2007.

règlement alternatif des conflits, une création du lien et une autonomisation des personnes, un processus d'aide à la décision et à la prévention et enfin comme un processus éducatif et de récréation. En ce sens, dire la médiation, c'est déjà la faire, pour reprendre la formule de John Austin (1970). Les définitions proposées par les acteurs sont en effet à la fois constatatives et performatives. Constatatives puisqu'elles expriment le signifié du terme pour les différents acteurs, mais aussi performatives parce qu'elles contribuent à normaliser la médiation tout en construisant son institutionnalisation. Pourquoi alors parler de médiation au singulier puisque la diversité domine ?

Fruit de nombreux débats depuis les années 1990², les réponses à cette question demeurent incertaines. Tout d'abord parce que le singulier, autant que son essence généralisante, permet de la réinscrire dans un régime d'action indépendant du secteur d'activité dans lequel elle se déploie. L'usage transitif « du faire » de la médiation renforce ainsi l'idée qu'une médiation n'existe que dans la situation de mise en relation. Ensuite, le recours au pluriel opèrerait alors une distinction entre le faire et le dire, entre le processus dans l'espace et le temps et le dispositif verbalisé et subjectivé. Parler « des médiations » occulterait la performativité du processus, altèrerait le processus actif et spécifique au profit d'une typologie et d'une théorisation (Rasse, 2000) antérieure ou postérieure possiblement différentes de celle des acteurs eux-mêmes.

L'IMPORTANCE DES MEDIATEURS

Participant à l'installation d'une réalité normée, les discours actuels travaillent ainsi à la légitimation, à l'institutionnalisation et la professionnalisation des processus de médiation en mettant l'accent sur ceux qui font la médiation. Pour Bertrand Schwartz, ancien délégué interministériel à l'insertion professionnelle et sociale des jeunes en difficulté, la médiation est aujourd'hui un métier : « *si à la fin des années 1990 on parlait de fonction de médiation, on parle aujourd'hui de métier, un métier qui s'est fait en marchant. Les médiateurs ont réussi à montrer qu'ils avaient réellement créé des activités et il n'y a plus besoin de les définir par défaut (ni assistante sociale, ni éducateur spécialisé...)* ».

La question de définition est ici substituée à celle des acteurs, à ceux qui, quotidiennement, donnent forme à la médiation. Ainsi légitimés, ils seraient les promoteurs de nouveaux métiers, tels que le Médiateur de santé, le correspondant du réseau éducatif, le steward urbain, le médiateur de rue... Cette rhétorique discursive concourt ainsi à faire disparaître les enjeux politiques et économiques derrière la seule existence et le travail des acteurs.

Du côté de la médiation culturelle, un constat identique peut être dressé. Au regard de la fiche proposée par le magazine *L'Étudiant* visant à guider les étudiants dans leur cursus scolaire et les aider à la construction de leur projet professionnel, nous apprenons que « *Derrière ce titre générique [médiation culturelle], se cachent en réalité des dizaines de professions aux profils riches et variés : chargé de l'action culturelle, programmateur de spectacles, animateur culturel, attaché de presse... Toutes ont cependant un objectif commun : assurer au plus grand nombre l'accès à la culture. Cela passe par des activités d'administration, de gestion, de management ou encore de communication. Qu'il exerce dans une bibliothèque, un musée, une galerie d'art... le médiateur culturel travaille toujours en concertation avec une équipe et au contact du public* » [cf. <http://www.letudiant.fr/metiers/secteur/culture/mediateur-culturel.html>].

.....

² Voir par exemple *J-P Bonafe-schmitt, J. Dahan, Jacques. Salzer, Marianne Souquet, Jean-Pierre Vouche, Les médiations, la médiation*, Paris : Ed. Erès, 1999 ou encore V. de Briant et Y. Palau, *La médiation, définitions, pratiques et perspectives*, Paris : Nathan, 1999.

Et la définition qu'en donne le ministère de la Culture et de la Communication entérine ce constat en distinguant deux types de médiateurs culturels : les créateurs de projets et ceux qui les mettent en œuvre [cf. <http://www.culture.gouv.fr/culture/politique-culturelle/ville/mediation-culturelle/mn.pdf>].

Si les médiateurs, autant que les professions qu'ils incarnent, sont pluriels, l'usage de la médiation au singulier trouve alors une possible explication. En parler dans une forme unitaire et exclusive permet l'homogénéisation symbolique de la diversité d'acteurs, d'activités, d'actions ou plus généralement des « processus » dans une rhétorique légitimante, professionnalisante et présentiste. Cet étiquetage globalisant opère ainsi le glissement vers la création d'une discipline et d'une profession à construire tout en posant les bases de son institutionnalisation. Oscillant entre des métiers qui semblent être rebaptisés aux couleurs de la médiation et des médiateurs proposant des actions originales ou normalisées, la médiation est aujourd'hui un signifiant aux multiples signifiés. Plus qu'un mot, elle est devenue un véritable paradigme.

DES DISPOSITIFS POUR UNE MISE EN RESEAU

Si ce paradigme repose sur des jeux de discours, il est aussi fondé par les actes de médiation déclinés sous la forme de dispositifs. Configurés dans un jeu d'interactions permanentes entre les acteurs et les discours, ces derniers s'établissent sur la base de deux logiques historiques différenciées : la résolution du conflit et la création du lien social. Distinction que Michèle Guillaume-Hoffnung désigne quant à elle par la catégorisation « médiation des différends » et « médiation des différences » (Guillaume-Hoffnung, 1995). Toutes les formes de médiation oscillent entre ces deux pôles en faisant évoluer le curseur entre l'un et l'autre en fonction des situations et des stratégies poursuivies.

Ajoutons que le terme « dispositif » employé par les acteurs nous paraît dessiner, à la suite de la définition que nous en donne Michel Foucault³, une autre dimension de la médiation : sa mise en réseau. Répondant dans un premier temps à besoin stratégique de réponse à une urgence, « la gestion de crise », les dispositifs se sont progressivement étendus à d'autres champs pour aujourd'hui contribuer, dans un élan de « *perpétuel remplissement stratégique* » à recréer des réseaux de sociabilités alternatifs et ainsi autoalimenter, tout en la légitimant, l'existence même de la médiation en France, en Europe et aux Etats-Unis.

Médiation, conciliation, règlement des conflits

Le premier dispositif s'appuie tout d'abord sur une volonté de règlement des conflits et des différends dans une perspective de droit. Il est une voie alternative de résolution de conflits. Il s'avère être ensuite, une solution originale pour réduire les coûts économiques liés aux démarches juridiques et pour désengorger les tribunaux de litiges pouvant ou devant être réglés à l'amiable. Trouvant leurs origines dans les pays scandinaves, au XIXe siècle, au travers le terme et la fonction « d'ombudsman » reprise aujourd'hui par nombre de pays anglo-saxons, les dispositifs de médiation se développent progressivement à partir des années 1970 aux Etats-Unis puis dans les pays anglo-saxons à mesure que les divergences d'intérêts entre états et citoyens, et plus encore entre consommateurs et

.....
³ Selon Foucault, un dispositif est « un ensemble résolument hétérogène, comportant des discours, des institutions, des aménagements architecturaux, des décisions réglementaires, des lois, des mesures administratives, des énoncés scientifiques, des propositions philosophiques, morales, philanthropiques, bref : du dit, aussi bien que du non-dit » (Foucault, 1994, p. 299).

producteurs, émergent. Reposant originellement sur des initiatives privées, citoyennes et sur le volontariat (Guillaume-Hofnung, 1995), ces dispositifs s'élaborent localement, de manière fragmentaire et deviennent synonyme de conciliation. Ils conduisent à de premières expériences nationales et internationales. La France instaure en 1973 le Médiateur de la République pour pallier aux écarts grandissants entre l'Etat et ses administrés. Cette nouvelle instance vise à rapprocher l'institution des citoyens en jouant l'arbitrage et l'intercession entre les administrations et les citoyens. De la même manière, des organisations internationales, telles que l'UNESCO en 1976, avalisent l'existence d'un médiateur en interne afin d'améliorer les relations et gérer plus rapidement les conflits entre ses membres. Malgré ce précédent et l'institutionnalisation rapide qu'elle connaît dans les pays anglo-saxons, la France n'en légitime juridiquement l'existence qu'au milieu, voire à la fin des années 1990 (lois du 8 février 1995 et du 18 décembre 1998).

Les dispositifs de conciliation et d'arbitrage s'exercent sur le plan privé, dans le cadre de la médiation familiale par exemple, ou sur le plan public, comme l'illustre la charte des médiateurs de service public publiée en 2004 [cf. http://www.mediateur-republique.fr/fic_bdd/pdf_fr_fichier/1176890735_DPcharteSP1.pdf]. Outre la variété des services et des instances signataires de la Charte (du ministère de l'Éducation à la RATP en passant par Gaz de France ou le médiateur de la fédération d'assurance), l'enjeu est le règlement des potentiels litiges entre les institutions/entreprises et les citoyens/consommateurs/clients dans le but d'améliorer la qualité des services que ces entreprises et institutions proposent. Comme dans bon nombre de dispositifs visant au règlement des litiges et des conflits, la Charte fait reposer la médiation sur des principes déontologiques (écoute, impartialité, neutralité, confidentialité), la définition de la profession de médiateur au sein des entreprises (présence légitime, nommés ou désignés, moyen pour exercer leurs missions) autant que les garanties de procédure pour les demandeurs.

Un second dispositif vise non plus ici à trouver une réponse face à un litige, mais à se conformer à la loi ou aux règles fixées. Lié aux problèmes rencontrés par les institutions dans leur mission de service public, aucun litige n'est ici considéré. La médiation n'est donc pas impartiale, mais vise par délégation à faire respecter le manquement aux principes institués.

Le dernier dispositif recoupant les précédents est celui de la négociation dans le cadre d'entreprises privées. Il se justifie d'autant mieux qu'il réussit à « fluidifier » les échanges économiques en favorisant les négociations et en accompagnant les acteurs économiques dans l'accompagnement des mutations économiques (Stimec, 2005).

Ces dispositifs de règlement de conflits assurent donc une première mise en réseau des acteurs économiques, politiques et sociaux dans une perspective juridique :

- sur le plan local le plus souvent par le biais d'associations (Association Nationale des médiateurs créée en 1997 ou les nombreuses associations de médiations familiales par exemple),
- sur le plan national par la création d'instances représentatives (UPIM (Union Professionnelle Indépendante des Médiateurs), la Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation (CPMN) créée en 2008 à la suite de l'Union nationale des Médiateurs et de la Chambre syndicale de la Médiation initiée en 2001) et par la reconnaissance institutionnelle des médiateurs ;
- sur le plan européen (Association des Médiateurs Européens créée en 1999 à l'initiative du Barreau de Paris) ;

- sur le plan international comme c'est le cas par exemple de la MAMIF (Mission d'Aide à la Médiation Internationale pour les Familles) ou des médiateurs internationaux assurés par les Etats, les ONG ou les associations comme « Médiation Internationale ».

La valorisation du lien social : rétablir la communication

De leurs origines juridiques, les dispositifs se sont progressivement étendus aux relations sociales et culturelles comme voie alternative pour retisser le dialogue et la « communication », pour recréer du sens. Elle trouve son institutionnalisation dans deux secteurs principaux : le social et la culture.

Dans le secteur social, le développement des dispositifs s'est construit historiquement dans une perspective territoriale de proximité. Ceci pour pallier les problèmes engendrés par les mutations que connaît la société depuis la crise pétrolière en 1975 (crise économique, immigration). A mesure que la cohésion sociale se délite dans les quartiers, que les villes se « globalisent » (Sassen, 1996) et que les politiques publiques peinent à trouver des réponses appropriées aux problèmes rencontrés, des dispositifs d'aménagement et de concertations locales sont mis en place. Appuyés initialement par des initiatives privées et non institutionnelles, les citoyens ou associations s'engagent dans des actions associatives ou privées. La finalité est de favoriser les rencontres et surtout de prévenir plutôt que de régler les conflits, notamment la « lutte contre l'insécurité ». Au cours des années 1990, ces dispositifs sont légitimés par leur intégration dans les politiques urbaines d'aménagement et s'institutionnalisent bien que leurs fonctions ne soient pas définies *stricto sensu*. En fait, comme le déclare le ministère dans le *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation* cité précédemment : « *La médiation sociale rassemble un certain nombre de professionnels engagés, unis autour de valeurs communes telles que la citoyenneté, la solidarité et le vivre ensemble* » (CIV, 2007, p. 11). Lorsqu'ils sont appuyés par les institutions, ils participent d'une forme de régulation sociale.

Les dispositifs mis en place reposent sur la création d'intermédiaires quotidiennement sur le terrain. La parole, la proximité, les échanges verbaux sont autant d'éléments constitutifs de ces dispositifs. Le but est de rétablir la communication. En témoigne le dispositif proposé par le *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation* : « *Aller vers l'utilisateur, l'habitant dont on sait que l'essentiel de sa difficulté est de ne plus se déplacer, même pour faire valoir un droit légitime, ou encore de fuir quand la gestion d'un conflit nécessite d'affronter la réalité* » et de « *Faire avec les personnes et non à leur place, car seules l'autonomie et la responsabilisation permettent de trouver des solutions durables aux problèmes.* » (CIV, 2007, p. 16). Comme dans les dispositifs de règlements des différends, cinq autres critères à caractère déontologique viennent compléter : « *Le libre consentement et la participation des parties prenantes, l'indépendance et l'absence de pouvoir institutionnel, la discrétion et la confidentialité, la mobilisation des institutions et du réseau partenarial* » (CIV, 2007, p. 16). Ces dispositifs se traduisent concrètement par une mise en réseau locale et nationale illustrée par la création d'emplois spécifiques comme les emplois jeunes ou les emplois aidés. Présents dans les différents d'Europe, ces emplois et ses dispositifs de médiation varient toutefois entre les différents pays en fonction de l'évaluation hétérogène des situations (immigration, urbanisation et aménagement) et des solutions pour y remédier. Si en Italie, la médiation est essentiellement privée, en France en revanche l'Etat y participe grandement. De même qu'au Danemark ou en Belgique, les dispositifs mis en place favorisent les interventions de la société civile dans les procédures décisionnelles administratives ou politiques (Wieviorka, 2002).

Dans le secteur culturel, la médiation fait son apparition plus tardivement, car elle fait l'objet de nombreuses réticences liées aux questions de démocratisations culturelles et de

mépris des fonctions intermédiaires (Bordeaux, 2008). Il faut attendre la loi du 4 janvier 2004 relative aux Musées de France pour que la médiation figure parmi les attributions des musées : « Chaque musée de France dispose d'un service ayant en charge les actions d'accueil des publics, de diffusion, d'animation et de médiation culturelles. Ces actions sont assurées par des personnels qualifiés » (Bordeaux, 2008).

Désormais, les institutions culturelles et artistiques l'envisagent comme une compétence qui ouvre sur le renouvellement des liens entre elles et leurs publics.

Liée ici encore à la territorialisation de la culture et à la question prioritaire des publics, la médiation devient alors une alternative controversée aux modalités d'enseignement et de valorisation institutionnelle des savoirs autant que d'une volonté de démocratiser l'accès inégalitaire à la culture. Si l'on sait que les dispositifs ont évolué depuis Malraux - depuis la médiation directe de l'œuvre d'art à celle, initiée par l'action culturelle, des individus médiateurs - les chiffres sur les pratiques culturelles (Donnat, 2009) demeurent inversement proportionnels aux dispositifs mis en place. Il convient donc de proposer des dispositifs originaux centrés comme le propose la M.C.A (Médiation Culturelle Association) « sur « l'engagement des professionnels », « l'investissement dans l'espace et le temps », « composer dans une démarche sensible autant que cognitive... l'approche humaine demeure privilégiée ». Et ce d'autant plus lorsqu'il s'agit de formes artistiques contemporaines marquées par un rejet du public autant que par les débats politiques et culturels sur sa légitimité. Comme précédemment, il s'agit de recréer des liens entre l'œuvre, l'objet exposé, déjà une forme de médiation en lui-même, mais aussi entre un créateur, un artiste, un écrivain, un musicien et un récepteur, un public, un consommateur.

Centrés sur le public et ses motivations (dans de nombreux musées comme le MAC/VAL par exemple, les personnes en charge de la médiation sont d'ailleurs nommées « chargés des publics » et non « médiateurs »), les dispositifs aujourd'hui engagés se déclinent sous plusieurs formes : les visites commentées par des conférenciers spécialisés, des rencontres informelles avec l'artiste lors « d'apéros » en rupture avec les traditionnels vernissages, des « visites ludiques » déplaçant les manières traditionnelles d'appréhender les œuvres.

A ces dispositifs humains s'ajoutent des dispositifs techniques spécifiques : cartels explicatifs, audioguides, dispositifs numériques interactifs. Pour l'ouverture du nouveau Musée du Louvre à Lens par exemple [cf. <http://www.louvre-lens.fr/fr/projet-culturel/mediation-culturelle.html>], la présentation des formes de médiations mises en place souligne bien l'importance de mêler ces technologies, l'interactivité, l'adaptabilité aux publics et la présence humaine tout en personnalisant la visite. Permettant le déplacement de relations duales à des relations tripartites, la médiation a pour objectif de créer une expérience originale basée sur le déplacement des regards, des prises de position dans un double jeu interactif allant de l'individu au collectif. Pour les bibliothèques, les ressorts de la médiation sont identiques quoique plus récents⁴. Comme pour les musées, elle vise ici la relation au support livre et passe par des acteurs divers allant du bibliothécaire à l'écrivain lui-même afin de créer des expériences originales du livre, de la lecture, des lieux. Ici encore, les dispositifs oscillent entre des lectures, des rencontres avec les auteurs, des ateliers d'écriture, des festivals comme Le festival *Hors limites* [cf.

.....

⁴ Voir par exemple les initiatives et les débats sur la médiation initiés par la récente Association Bibliothèque en Seine St Denis <http://www.bibliotheques93.fr/>. Ou encore le dossier que lui a consacré le Bulletin des Bibliothèques de France « les médiations dans les bibliothèques publiques » <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0071-000#note-2>

<http://www.hors-limites-2010.fr/>] qui a lieu chaque année dans le département de Seine St Denis. Dans le cas du musée ou de la bibliothèque, il y a inversion des médiations traditionnelles. Du livre et plus globalement de l'œuvre médiateur, nous passons à la médiation du livre et de l'œuvre. Comme précédemment, ces dispositifs visent à des mises en réseau alternatives basées sur des actions locales (festival, expositions, salons...), nationales (musées, bibliothèques) et internationales.

Ces dispositifs réinscrivent les pratiques sociales et culturelles dans une dimension diachronique et performative de « signification » mêlant alternativement moyens techniques et humains. Le sujet devient alors en amont et en aval de la médiation l'élément central. C'est lui qui assoit la médiation et participe à sa construction processuelle en fixant les règles du dispositif qu'il a choisi tout en cherchant à valoriser les échanges. Si la communication, via les technologies de l'information et de la communication, vise à les promouvoir dans une temporalité synchronique et directe, le « direct généralisé » dont parle Paul Virilio, la médiation quant à elle valorise ici une temporalité diachronique adossée à des mises en présence renouvelées. La médiation ouvre ainsi sur des formes expérientielles originales faisant défaut dans le rapport direct aux œuvres et aux autres. Selon cette logique, la médiation sociale et culturelle serait une forme de commutation au sens où l'entend Marc Guillaume produisant du lien tout en valorisant l'individu et ses individualités (Guillaume, 1999). C'est-à-dire le résultat émanant de la rencontre de trois entités donnant lieu à une nouvelle forme d'être à la fois hybride et inédite : celle de l'expérience collective individualisée.

LA MEDIATION SOLUBLE DANS LA COMMUNICATION ?

Face à cette mise en réseau, à l'importance des discours dans la légitimation des pratiques et des acteurs, on peut légitimement s'interroger sur les rapports entretenus entre la médiation et la communication. Depuis les années 1980, la communication est devenue le noyau central de la société tant par la place accrue des technologies éponymes que par les discours invitant à « communiquer » sur un événement, à voir dans les conflits des problèmes autant que des solutions communicationnelles (Proulx et Breton, 1996). A l'instar de la place de la communication dans la libéralisation des échanges (Mattelart, 1996), la médiation s'intègre dans une économie de la consommation et devient un instrument de régulation des conflits, un outil de gestion de crise autant qu'un moyen de créer du lien social. Si l'on admet avec Castells et Sfez que la société actuelle est celle des réseaux, des médias, de la circulation de l'information et du primat du langage, il apparaît que la médiation trouve de nombreux points de correspondance au travers les dispositifs observés (Castells, 2001 et Sfez, 2010). Il est d'ailleurs notable que dans bon nombre de situations, la communication devienne l'enjeu de la médiation. Dans le cadre de la médiation familiale par exemple, un site spécialisé annonce : « *La médiation familiale vise à restaurer la communication, à préserver des liens entre les personnes et plus particulièrement des membres de la famille* » [cf. http://www.mediation-familiale.org/media/Pourquoi_faire_une_mediation.asp]. De même, l'Office National des Médiateurs dans son offre de formation insiste sur l'importance d'une « bonne communication ».

Sur le site du Médiateur de la République en revanche la médiation prend inversement le pas sur la communication. Cette dernière étant relayée à une simple fonction. Suivant cette logique, le médiateur s'appuie sur des outils de communication allant du rapport annuel présentant le traitement des réclamations soumises sur le site Internet à la mise en ligne des réformes proposées par le médiateur, en passant par des sites d'information tels que *Securisoins* [cf. <http://www.securitesoins.fr/>] portant sur l'information hospitalière à destination du grand public, ou encore le guide « du bon sens » recensant les démarches à

adopter à l'égard des administrations [cf. <http://www.mediateur-republique.fr/fr-citoyen-01-01-03-99>]. Quel que soit le primat accordé à l'un ou à l'autre, la médiation évolue de pair avec la communication entendue ici dans sa double acception de transmission d'informations et d'échange interactif entre des parties.

Toutefois, les frontières entre l'une et l'autre existent. Si la communication s'appuie sur la mise en relation de deux personnes, de deux objets ou de personnes et d'objets et leur communion dans l'échange ainsi créé, la médiation y ajoute un élément tiers, humain ou technique, susceptible d'améliorer, de fluidifier les points de friction et/ou de blocage entre ces deux entités. C'est un « passeur » humain et technique devenu paradoxalement d'autant plus nécessaire que les thuriféraires de la technique promulguent un discours opposé.

Depuis le XIXe siècle, l'innovation technique, la création et la commercialisation des machines à communiquer s'appuient sur l'idéologie des mises en contact direct, de la libre circulation des flux communicationnels. C'est-à-dire l'effacement progressif des intermédiaires au profit d'une communication directe et instantanée. Pourtant, cette mise en réseau de la société, si elle consacre le renforcement des liens, n'en demeure pas moins vecteur d'une circulation synchronique des flux liés à des impératifs économiques en décalage avec les temporalités physiques et psychologiques, de fractionnalisation et de flexibilité, d'isolation des lieux et des acteurs entre eux (Castells, 2001). Au-delà de la liberté et de la nomadisation annoncées par les professionnels et leur appel à une révolution du perpétuel présent (Rouzé, 2010), leur présence s'est au contraire renforcée à mesure que le régime de la communication s'est institutionnalisé (Miège, 2007). La médiation se développe non pas contre, mais dans le régime de la communication (Sfez, 2010) défini par les principes de mise en réseau, de saturation, de simulation, de répétition et dans lequel le langage est un élément central. Ce dernier contribue en effet à la construction des re-présentations des réalités, à leur expression dans un mouvement parfois tautologique. La complicité médiation-communication au-delà des divergences apparentes repose précisément sur la complémentarité offerte entre leur construction des réseaux, la place du langage et des discours dans les processus de légitimation et enfin celles des dispositifs normalisés appelant à une évolution « progressiste » des sociétés.

LA MEDIATION ET SES PARADOXES

L'inscription dans le régime de la communication tend d'ailleurs à effacer les tensions qui existent entre gestion et relation, entre théorie et pratique, entre discours et actions. Ces mises en mots qui légitiment autant qu'elles explicitent les actions mettent le plus souvent l'accent sur le dispositif et tendent à évacuer le contexte et surtout les enjeux qui contribuent à l'existence même du recours à la médiation.

Le premier de ces paradoxes est celui de la neutralité du médiateur et de la médiation. Tout en s'assurant des qualités de *neutralité et d'impartialité*, la médiation devient un instrument politique masquant, derrière la mise en avant du dispositif engagé, une volonté d'imposer de manière consensuelle des considérations politiques au sens large.

Elle se donne particulièrement à voir dans la médiation sociale. Le recours à la médiation dans le cadre des emplois aidés et des emplois jeunes s'ils ont une réelle utilité sociale, marque le paradoxe de l'action sociale au regard du caractère « impartial » et « neutre » de la médiation. Si les chercheurs de Palo Alto ont montré largement l'impossible neutralité d'un médiateur dans une relation d'interaction, la neutralité ne saurait exister non plus à partir du moment où le médiateur devient le représentant d'une institution. Et ce d'autant plus que les processus de médiation s'inscrivent dans des stratégies politiques (non

renouvellement des emplois jeunes créés par le gouvernement socialiste en 1997). Comme le fait remarquer Guillaume Hofnung, les professions de médiation « sociales » sont le plus souvent des missions de sécurité, d'aide ou encore de conciliation soumises aux injonctions de l'instance qui les emploie (la ville, les collectivités territoriales, l'éducation nationale...) (Hofnung, 2007). A mesure où l'on se concentre sur les dispositifs de lien et de règlement alternatif des conflits, sur ces dimensions institutionnelles, on tend à exclure le contexte et les enjeux politiques qui légitiment leur présence. A savoir la volonté de créer des emplois tout en tentant de résoudre des problèmes sociaux à moindres frais (Louison & Valastro, 2004).

Paradoxe de « l'impartialité » aussi lorsque le médiateur du groupe La Poste souligne que « *La médiation est un mode alternatif de traitement des litiges entre consommateurs et professionnels. Accessible et gratuite, la médiation peut permettre d'éviter les recours en justice, par la recherche d'une solution rapide et acceptable par les parties. Ni "service clientèle", ni "justice bis", elle contribue par son impartialité, à améliorer le service rendu au client en rendant des avis en droit et/ou en équité. Le Médiateur n'est ni l'avocat du consommateur, ni le censeur des services.* »

[cf. <http://www.laposte.fr/mediateurdugroupe/rgMediation.php>]

Si ce principe est louable et demande à être généralisé, il est bon de s'interroger sur sa finalité. Notons qu'il est nommé ou élu par les membres de l'entreprise. Ensuite le médiateur sert d'intermédiaire, mais sans aucun pouvoir de décision, ni aucune autorité. Tout comme le Médiateur de la République, il met en lumière les problèmes rencontrés, proposent des solutions sans pouvoir fondamentalement transformer la cause originelle.

Dans les médias, ce paradoxe est aussi présent, car le médiateur est un journaliste expérimenté et choisi par ses pairs. Le dispositif mis en place relève alors d'une « méta-médiation ». Si les médias sont des tiers, des relais dans la production et la diffusion d'informations diverses, l'ajout d'un médiateur contribue à « mettre de la médiation dans la médiation ». Conscientes des limites de la médiation médiatique en terme d'appropriation et de réception des informations transmises, les chaînes ont adopté cette nouvelle fonction afin d'améliorer les relations hiérarchiques au sein de leurs entreprises, mais aussi et surtout de nouer des liens plus forts entre le médium, les journalistes et le public. L'apparition du médiateur dans le service public (France 2, Radio-France par exemple) renouvelle ici encore cette double problématique entre gestion et lien. La comparaison entre l'usage du médiateur en France et au Québec souligne le centrage sur ces dispositifs (Romeyer & Bernier, 2006) et vise à créer des interactions avec son public en lui offrant des espaces d'expression, de le fidéliser et *in fine* d'améliorer ses parts de marché.

Dans le secteur culturel, cette tension est aussi observable. Au-delà de cette problématique de la médiation culturelle et des dispositifs situés largement investie par les chercheurs en sciences de l'information et de la communication notamment dans le cadre du musée (Caune, 2000, Davallon, 2000, Rasse, 2000, Caillet, 1995), je soulignerai ici encore les enjeux sous-tendus par la médiation. Si les dispositifs visent à un meilleur accès à la culture et à développer des alternatives à sa compréhension et à sa pratique, ils n'en demeurent pas moins inscrits dans des logiques économiques érudites des discours. En effet, si cette problématique, qui parcourt les politiques publiques à la suite de Malraux, prend tout son sens dans le contexte d'une éducation alternative et d'explicitation des œuvres, elle n'en demeure pas moins liée à la fréquentation des lieux où pourraient s'effectuer ses rencontres. La médiation a donc pour but premier d'attirer des populations et valoriser des pratiques délaissées comme le montrent les derniers chiffres sur les pratiques culturelles (Donnat, 2009). Lorsqu'on l'évoque, on parle pudiquement de médiation indirecte,

comme en témoigne les dispositifs d'abonnement mis en place au MAC/VAL (Musée D'Art Contemporain du Val de Marne).

Pour le Mac/Val la fidélisation est centrale. Le musée propose deux types d'abonnements : un abonnement simple ainsi qu'un abonnement « duo », ce dernier permettant d'inviter à chaque visite une personne de son choix. Les abonnés bénéficient de la gratuité totale pendant un an sur l'ensemble du musée, ils reçoivent les programmes, des invitations de visites inédites en compagnie du conservateur en chef ou du chargé des expositions temporaires, sont conviés à des tarifs réduits dans les institutions culturelles partenaires du Mac/Val (Fondation Cartier, Théâtre de la Colline, Théâtre Jean Vilar, MC93 Bobigny, Cité Internationale Universitaire de Paris, Théâtre de l'Odéon ...).

[...]Ce laissez-passer permet ainsi d'instaurer avec le public une relation de fidélité, point capital dans la relation au public : un laissez-passer pour un parcours artistique et culturel privilégié.

Le bulletin d'inscription permet en outre au Mac/Val de récupérer un certain nombre d'informations relatives au profil du visiteur (coordonnées, sexe, âge, ainsi que des observations laissées en champ libre.)

[cf. <http://artcompublish.files.wordpress.com/2009/06/mediation-et-apres-visiite-au-macval1.pdf>]

C'est donc moins le rapport aux œuvres qui est prioritairement visé que la volonté de reconnecter des lieux, des objets et des personnages culturels avec des citoyens qui s'en éloignent. Un hiatus semble s'introduire entre les dispositifs mis en place et les visées éducatives et culturelles qui les sous-tendent. Si les dispositifs de médiation participent d'une autre « démocratisation » de la culture, ils posent de front deux logiques aux finalités opposées : l'une économique et politique, l'autre éducative et esthétique.

Le dernier paradoxe est celui de l'institutionnalisation. Si elle permet d'asseoir la légitimité de la médiation et des professions qui s'en réclament, elle contribue dans le même temps à en formaliser les codes, à en normaliser les actions au risque de neutraliser la force et l'originalité de la médiation : son adaptabilité situationnelle. Michèle Guillaume Hofnung, à la fois chercheur et présidente de l'UPIM, revendique ainsi une médiation libre de tout cadre. Elle parle alors d'« Esprit » de la médiation, de « mise en capacité des citoyens », de la neutralité et du caractère moral de la médiation, « de nouvelle liberté publique »⁵. La médiation plus qu'un outil est un opérateur susceptible d'améliorer le vivre ensemble au sein de la cité à condition qu'elle conserve son caractère citoyen, moral et son autonomie face à ces institutions et ces professionnels qui, comme nous l'avons évoqué, semblent la normaliser tant dans sa dimension juridique que culturelle et sociale. Car en creux de ce recours à la médiation se sont mises en place une institutionnalisation des fonctions et une normalisation des dispositifs à mettre en place. Tant et si bien que certains acteurs les dénoncent aujourd'hui telle Muriel Ryngard, chargé des publics au MAC/VAL, lorsqu'elle écrit que « l'armada éducative bien aiguisée qui s'est créée, au fil des années, brassant visites éducatives, dossiers pédagogiques et autres formules didactiques toutes bien intentionnées, est parfois un modèle éculé face à un public qui lui a changé, et à des œuvres qui invitent à de nouvelles postures. Enfin, chaque outil ne vaut que pour un lieu défini et ne s'avère pas universel. Chaque institution se doit de penser ses propres outils, pour éviter d'instrumentaliser les œuvres, les artistes ou le visiteur lui-même » (2006 – l'art peut-il se passer de commentaires ?)

.....

⁵ « La médiation : nouvelle liberté sociale », Entretien avec Michèle Guillaume Hofnung, in Non Violence Actualité, juillet-Aout 2007, pp 4-7

Dans tous les cas de figure, qu'elle soit valorisée dans des pratiques multiples visant à créer des liens sociaux ou à les comprendre, la médiation est un filtre idéologique masquant souvent ses intentions derrière le prisme légitime et légitimant de la neutralité des processus relationnels et des dispositifs déployés.

LA MEDIATION : UN CONCEPT POUR PENSER LE SOCIAL ?

Parallèlement à ces discours sur la légitimité, sur la fonctionnalisation de la médiation, le paradigme se construit au travers sa théorisation. Fruit d'une abondante littérature depuis les années 1990, les réflexions oscillent entre les théorisations fonctionnelles et opératoires déjà évoquées, leur critique et la possibilité de faire de la médiation un concept opératoire pour les comprendre et pour penser le social. Dans cette perspective, les notions de réseaux, de connexions, d'intermédiaires aux multiples entrées sont ici encore omniprésentes. Comme précédemment, son emploi s'appuie sur une tripartition et vise à critiquer des modèles d'analyse aux cadrages disciplinaires ou conceptuels réducteurs. L'enjeu est de réinscrire les pratiques dans un réseau d'interactions entre des acteurs, des situations, des objets et des discours. Loin d'être séparés, les dispositifs pratiques et théoriques s'appuient sur une symétrie inversée par rapport à celles des acteurs en situation. Si en pratique, la médiation est le résultat d'un processus en action, pour les chercheurs au contraire ses médiations sont le point de départ d'une mise en action entendue ici comme une possibilité de les comprendre, de les analyser et de les critiquer.

A cet égard, l'analyse de l'emploi du terme en science de l'information et de la communication par Jean Davallon est assez éclairante (Davallon, 2004). Il notait ainsi que le terme de médiation renvoie tantôt au rapport technique/homme comme l'ont analysé des chercheurs aussi différents que Madeleine Akrich ou Josiane Jouet en 1993, tantôt il s'inscrit dans une définition anthropologique de la culture comme le lien entre l'individu et le collectif, entre l'espace privé et l'espace public (Lamizet, 1999), entre le passé et le présent (Caune, 1999). Dans cette perspective, les médiateurs sont multiples (langage, corps, lieux, techniques) et liés à notre « être » individuel, mais aussi social. Il n'y a pas de technique d'un côté et d'usages de l'autre, des œuvres et des publics, mais plutôt des mouvements d'appropriation et de réappropriation qui construisent l'un au regard de l'autre. Ces derniers s'articulent entre l'expérience esthétique et les impératifs culturels et politiques. La médiation est au centre de la construction du social. « C'est la médiation qui, par sa dimension sociale et culturelle, nous fonde en tant que sujets sociaux et, par conséquent, met en œuvre l'ensemble des dynamiques constitutives de la sociabilité » (Lamizet, 1999, p. 9). Au travers du prisme holistique de la médiation, Bernard Lamizet analyse ainsi anthropologiquement le fondement autant que la construction du social et du culturel, les liens et les passages constants entre l'individuel et le collectif. Toutefois, si cette perspective permet de réintroduire la pluralité entre l'espace privé et l'espace public, la complexité de nos manières de dire et de faire, elle contribue aussi à montrer la construction sociale dans une version pacifiée et Durkheimienne du social. Le système social dans lequel se déploie la médiation préexiste à l'individu. La médiation par le recours au langage en assure la pérennité.

Vision globalisante qui pointe aussi chez Jean Caune, mais qui vise alors une critique du social et des politiques culturelles lorsqu'il dénonce les formes de consensus opérées par la médiation technique, par la volonté de résoudre des conflits de manière contingente et systématique en ignorant la dimension philosophique, esthétique et diachronique de la médiation. S'appuyant sur l'évolution de la médiation au travers des politiques culturelles, il montre comment cette médiation est devenue un outil marketing et communicationnel au service d'objectifs politiques et/ou économiques bien plus que la réelle valorisation de

nos rapports aux œuvres culturelles constitutives de nos constructions individuelles et collectives dans l'acte de réception.

Quittant les rives de ces « métathéories », la perspective envisagée par Antoine Hennion dans sa sociologie de la médiation vise à l'appréhension d'objets ou de sujets particuliers dans une approche constructiviste du social. L'enjeu étant *in fine* de ne plus les enfermer dans des postures disciplinaires rigidifiées et des cadres d'analyse préalablement préconçus, mais plutôt d'inverser le schéma en regardant comment et pourquoi les acteurs mettent en place ces dispositifs et ce qu'ils permettent de révéler. Il considère son objet d'étude qu'est la musique non pas comme un « fait social » stable, un objet esthétique déjà constitué et bardé de références, une « boîte noire », comme l'appelle le sociologue Bruno Latour, que le chercheur chercherait à expliciter, mais plutôt comme un construit, résultat de multiples pratiques quotidiennes. L'objectif étant « moins [de] s'intéresser aux réalités installées qu'à l'installation des réalités » (Latour, 2005). C'est-à-dire de basculer le regard analytique vers ce que nous faisons des objets et ce qu'ils nous font faire en retour, dans un double jeu d'interactions et de constructions, à la fois physiques et symboliques.

Enfin, cette idée est aussi celle qui parcourt le texte conclusif d'Adorno (1968) intitulé « médiations ». Dans cette introduction à la sociologie de la musique, l'auteur insiste comme précédemment sur l'importance de la médiation pour comprendre la multiplicité des acteurs et des processus en jeu. Selon lui, il est nécessaire de considérer le contenu sociologique de la musique comme point d'entrée pour pouvoir questionner les pratiques et tenter de mettre en lumière les médiations en jeu (tant sur le plan des forces de production que dans les rapports de production). Ce n'est que par cette démarche qu'il est possible de signifier la force critique des œuvres. On pourrait donc retrouver ici des points de comparaison avec le modèle de médiation proposé par Hennion (Hennion, 1993). Toutefois, loin de légitimer des pratiques comme le propose Hennion, le recours à ces médiations selon Adorno n'est qu'une étape visant à découvrir la construction du social et les modalités d'appropriations pour mieux en dénoncer l'imposture et le caractère aliénant. Ce faisant il s'appuie sur ces médiations pour critiquer le système plus global et dénonce ces médiations comme autant d'éléments participant à la pérennité du système lui-même.

Bref, au-delà des divergences théoriques, ces démarches analysent la construction du social comme un maillage de liens et de connexions plus ou moins définis et définitifs, plus ou moins discutés et discutables. Performatives au même titre que celles des praticiens, les recherches usant du concept de médiation ou celles qui en font l'exégèse contribuent à la construction d'un réseau non plus pratique, mais un réseau de signes, de sens et de significations. Un décalage s'opère ainsi progressivement entre la pratique de la médiation et les médiateurs, entre la définition du processus et le processus lui-même (Rasse, 2000). Aux médiateurs la tâche de la naturaliser et de masquer les effets contingents derrière le rideau de la neutralité et aux chercheurs au contraire celle de soulever le rideau pour mieux faire apparaître des manières de faire et de penser qui dessinent alors non plus la médiation pour elle-même, mais pour mieux faire apparaître ce qu'elle est ou devrait être. Ce décalage demeure donc peut-être lié à la focale d'expertise. Plus on observe la mise en place de ces relations, ces interactions, plus semblent apparaître des figures possibles de changement, mais plus on s'éloigne de ces situations fonctionnelles, plus ces changements semblent se cristalliser et se figer dans des normalisations institutionnelles aux teintes politiques et économiques plus fortes. Ce qui soulève à la suite des travaux d'Anthony Giddens, la problématique de la théorie du social et du social théorisé. (Rouzé, 2009).

PERENNISATION OU CHANGEMENT SOCIAL ?

Dans la continuité de ce constat, une dernière question se pose. A mesure que la médiation s'institutionnalise, qu'elle occupe une place centrale et semble opérer d'autres formes d'organisations sociales, il est légitime de se demander si elle contribue à la pérennisation d'un système en place ou au contraire par le biais des relations créées au sein d'espaces publics élargis en fait une voie possible de changement social ?

Il me semble qu'un premier élément de réponse peut être trouvé au cœur des pratiques elles-mêmes qui font osciller la médiation entre un outil de gestion et un outil pragmatique de mise en lien. Le recours à la médiation pour pacifier et valoriser les échanges dans les perspectives économiques et politiques contribue souvent à renforcer l'idéologie dominante et statifier leurs modalités de présentation aux dépens de leurs possibilités d'action. Avec pour corollaire de stigmatiser et de créer des conflits à résoudre qui jusque-là n'en étaient pas. C'est précisément cette dimension et cet usage « communicationnel » de la médiation qui ont été dénoncés par Jean Caune (2000) en référence à cet usage synchronique et trop utilitaire. Ceci aboutirait à une forme de consensus social. Conséquence consensuelle qui trouve aussi des échos chez les patriciens eux-mêmes comme Jean Gréchez, psychothérapeute, formateur et conseiller conjugal. Dans un texte intitulé « enjeux et limites de la médiation familiale » (Gréchez, 2005), il critique cette tendance à la pacification des échanges opérée par la médiation prenant pour exemple des situations où la crise est nécessaire pour la dépasser.

Pourtant, son existence et sa volonté de réunir des acteurs semblent aussi et de manière paradoxale ouvrir les portes du *dissensus* (Rancière, 2008), nécessaire à la vie démocratique et aux débats politiques. Ou pour le dire autrement, donner naissance à des formes de dialogues entre les acteurs de ce que d'aucuns appellent la société civile et leur participation dans les prises de décisions politiques. Ces actions contribuent ainsi à replacer les sujets qui sont l'objet de la médiation au cœur d'espaces publics partiels (Rasse, 2000). En marge des discours institutionnels et institutionnalisant visant à l'enfermer dans des logiques politiques et économiques, la médiation se fonde en situation dans des « mises en récit » individuelles appelées ou non à devenir collectives, d'actions transformant positivement ou non des situations existantes. A l'inverse du consensus, elle est alors celle du processus conduisant à une construction plurielle du social. Si les acteurs lui font assumer la tâche de fédérer des personnes autour de lieux, d'objets et de projets, la médiation n'en demeure pas moins un outil aux conséquences indéterminées reposant en grande partie sur les mises en situation et les modalités communicationnelles engagées (humaines ou technologiques).

Ainsi à mesure que s'imposent des discours communicationnels normalisant, appelant à des constructions mythologiques, à mesure que les technologies et la globalisation des échanges valorisent l'instantanéité de la connexion, les logiques de flux aux dépens des contenus, l'importance croissante de la médiation témoigne à la fois du consensus et du dissensus, de la mise en réseau inhérente au régime communicationnel, mais aussi et plus globalement nous invite à réfléchir à d'autres voies de participation citoyenne à la construction de nos sociétés. La question centrale demeure celle de l'inventivité et de la liberté de mettre en place des dispositifs originaux en dehors d'une normalisation qui transformerait la médiation en de simples outils institutionnels incapables d'évoluer avec la société qu'elle prétend construire.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Adorno, Theodor W (1968), *Introduction à la sociologie de la musique*, Ed. contrechamps, Genève, Trad. Française 1994
- Akrich, Madeleine (1993), « Les formes de la médiation technique », in *Réseaux*, N°60, CNET, Paris.
- Austin, John Langshaw (1962), *Quand dire, c'est faire*, Point Seuil, Paris, 1970, origin.
- Beaud, Paul (1984), *La société de connivence*. Aubier Montaigne, Paris.
- Bordeaux, Marie-Christine (2008), « La médiation culturelle en France, conditions d'émergence, enjeux politiques et théoriques », *Culture pour tous*, Actes du Colloque international sur la médiation culturelle, Montréal – Décembre 2008.
- Briant, Vincent de, et Palau, Yves (1999), *La médiation*, Nathan, Paris.
- Caillet, Élisabeth (1995), *À l'approche du musée : la médiation culturelle*, Presses Universitaires de Lyon, Lyon.
- Castells, Manuel (2001), *La société en réseaux. L'ère de l'information*, Fayard, Paris.
- Caune, Jean (2000), « La médiation culturelle : une construction du lien social », *Les Enjeux de l'Information et de la communication*, En ligne sur http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2000/Caune/index.php
- Caune, Jean (1999), *Pour une éthique de la médiation. Le sens des pratiques culturelles*, P.U.G, Grenoble.
- Davallon, Jean (2004), « la médiation : la communication en procès », *M.E.I, Médiations et médiateurs*, n° 19, L'Harmattan, Paris, pp. 37-59.
- Davallon, Jean (2000), *L'exposition à L'œuvre - Stratégies De Communication et Médiation Symbolique*, L'Harmattan, Paris.
- Foucault, Michel, (1994), *Dits et écrits*, T. II., Gallimard, Paris.
- Grechez, Jean (2005), « Enjeux et limites de la médiation familiale », in *Dialogue*, n°170.
- Guillaume, Marc (1999), *L'empire des réseaux*, Descartes & Cie, Paris.
- Guillaume-Hofnung, Michèle (1995), *La médiation*, PUF, Que-sais-je, n° 2930, Paris.
- Hennion, Antoine (1993), *La passion musicale. Une sociologie de la médiation*, Ed. Métailié, Paris.
- Jouët, Josiane (1993), « Pratiques de communication : figures de la médiation », in *Réseaux*, n°60, CNET, Paris, pp. 99-120.
- Lamizet, Bernard (1999), *La médiation culturelle*, Harmattan, Paris.
- Latour, Bruno (2005), *La science en action*, La Découverte, Paris.
- Luison, Lucio, Valastro, Orazio Maria, dir. (2004), « La médiation sociale: Résolution alternative des conflits et reconstruction des liens sociaux », *Revue Esprit Critique*, n° 03, vol.06.
- Miège, Bernard (2007), *La Société conquise par la communication : Tome 3, Les Tic entre innovation technique et ancrage social*, PUG, Grenoble.
- Pagé, Hélène (2008), « La médiation culturelle : pas de modèle unique », *Culture pour tous*, Actes du Colloque international sur la médiation culturelle, Montréal – Décembre 2008.

- Proulx, Serge, Breton, Philippe (1996), *L'explosion de la communication*, La Découverte, Paris.
- Rancière, Jacques (2008), *Le spectateur émancipé*, Ed. La Fabrique, Paris.
- Rasse, Paul (2000), « La médiation entre idéal théorique et application pratique », in *Recherche en communication*, n°13, pp. 38-61.
- Romeyer Hélène, Bernier, Marc François (2006), « France 2 et Radio-Canada : deux conceptions de la médiation », *Les Enjeux de l'Information et de la communication*, en ligne sur http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2005/Romeyer-Bernier/index.php.
- Rouzé, Vincent (2009), « Le social en théorie ou la théorie du social ? », in Agbolbi C., dir., *Communication et changement social*, P.U.Q, Québec.
- Sassen, Saskia (1996), *La Ville globale. New York, Londres, Tokyo*, Descartes, Paris.
- Sfez, Lucien (2010), *La communication*, PUF, Paris.
- Six, Jean-François (1995), *Dynamique de la médiation*, Desclée, Paris.
- Stimec, Arnaud (1997), « La conscience des limites de la médiation comme moyen de son développement », *Bulletin de liaison du Laboratoire d'anthropologie juridique*, Panthéon-Sorbonne, Paris, en ligne sur <http://www.reds.msh-paris.fr/communication/docs/stimec1.pdf>.
- Stimec, Arnaud (2005), *La négociation*, Dunod, Paris.
- Wievorka, Michel, dir. (2002), *La Médiation, une comparaison européenne*, Éditions de la DIV, Saint-Denis.